

VIDEO ADVISOR.

ON-LINE ESPERIENZE CMMC 2020.



15 Maggio 2020

BMW GROUP
Financial Services

THE NEXT
100 YEARS



Rolls-Royce
Motor Cars Limited

VIDEO ADVISOR – QUALI ESIGENZE?



ACCOMPAGNARE IL CLIENTE IN OGNI PASSO

Ogni step del processo è seguito con il coinvolgimento diretto di un Advisor.

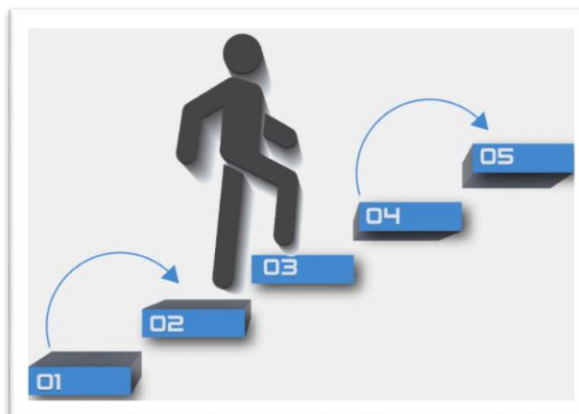


ASSISTENZA AL CONSUMATORE DURANTE LA FASE DI ACQUISTO

Qualsiasi dubbio o necessità di informazione aggiuntiva può essere chiarito direttamente tramite il Video Advisor.

COINVOLGIMENTO DEL CLIENTE SUI DIVERSI CANALI

Video Advisor è uno strumento per un maggior coinvolgimento del cliente, utilizzabile su più canali. Quali? Website, E-Commerce, Social e MYAreaWeb.



SUPPORTO DEI NOSTRI PROCESSI GRAZIE AL VIDEO ADVISOR

Il Video Advisor supporta i nostri processi (raccolta dati, raccolta documentale, identificazione del cliente e firma del contratto).



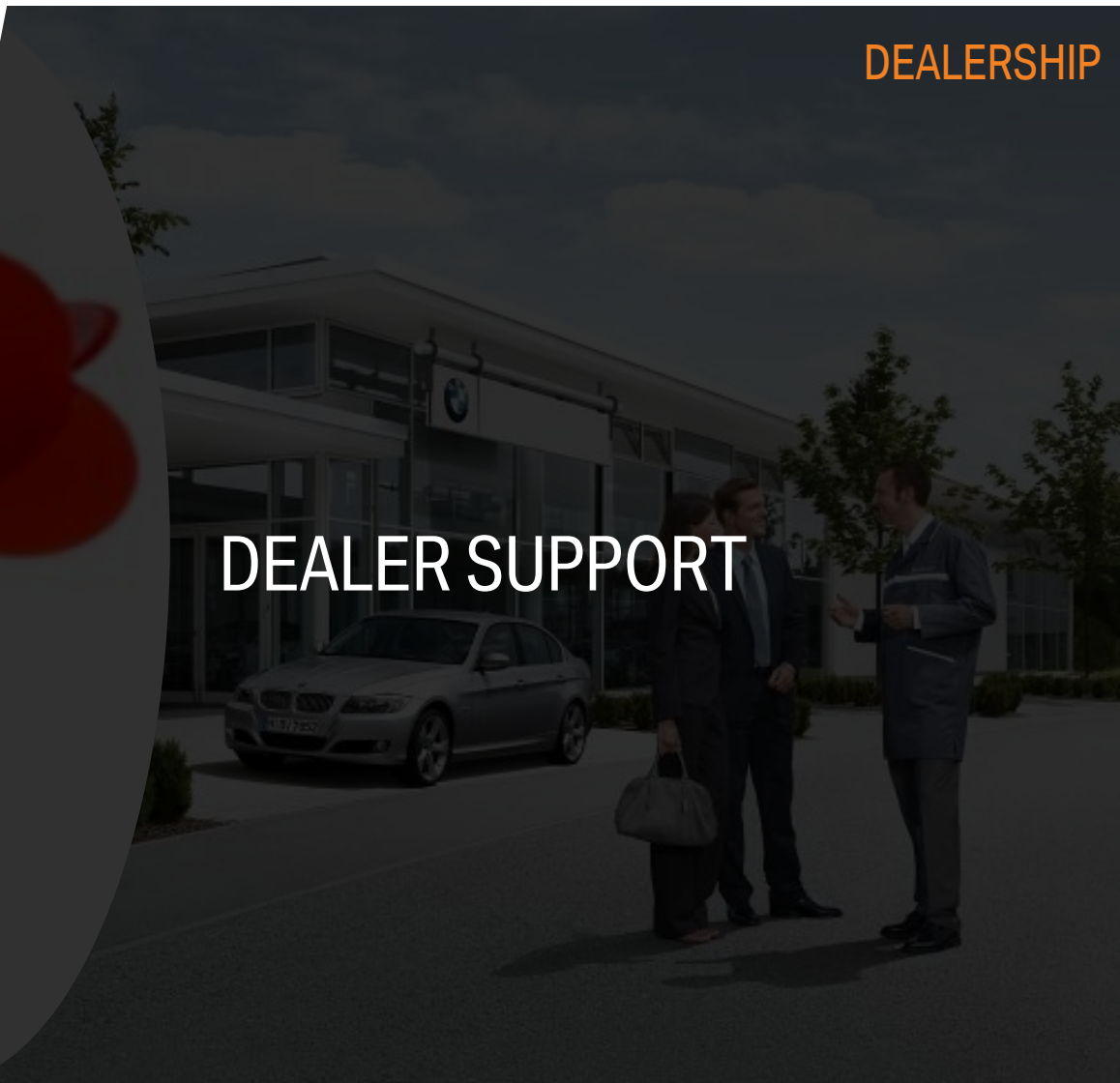
USE CASES VIDEO ADVISOR



BMW BANK

DIRECT BUSINESS LEASING

DIRECT BUSINESS LOAN



DEALERSHIP

DEALER SUPPORT

CUSTOMER EXPERIENCE VIDEO ADVISOR



QUALI OPPORTUNITA' ?

30 CONTRATTI/WEEK

- ✓ 3 Advisor coinvolti

FULL DIGITAL JOURNEY

- ✓ Contratti Direct Business
- ✓ Allineato con normativa di **BANCA D'ITALIA TALIA**
- ✓ Contratto perfezionabile completamente **ONLINE**

CUSTOMER SATISFACTION

- ✓ Non è necessario farsi riconoscere dalla propria banca
- ✓ Contratto finalizzato da casa con qualsiasi **DEVICE**
- ✓ Facilità di utilizzo

SCALABILITA'

- ✓ Possibilità di estensione utilizzo su altri **CANALI DIGITALI** con integrazione tramite API
Estensione utilizzo alla rete (Dealer)

KEY FACTORS

Alcuni fattori si sono rilevati determinanti per il successo dell'iniziativa.

La tecnologia da sola non può essere vincente se non contestualizzata in un piano strategico.



Promozione canali digital attraverso una comunicazione mirata



Facilità e fruibilità del sistema



Formazione ed ingaggio delle risorse